



# ***Cooperativa Sociale Onlus La Sveglia***

## ***CODICE ETICO***

### **➤ PREMESSA**

Il codice etico definisce principi, comportamenti, impegni e responsabilità che ogni soggetto, coinvolto direttamente o indirettamente nell'attività della Cooperativa, deve rispettare. Il mancato rispetto delle norme contenute o richiamate nel codice lede il rapporto di fiducia instaurato tra la Cooperativa e gli Stakeholders (portatori di interessi).

All'interno di una Cooperativa sociale come la nostra, il codice etico può essere visto come strumento che rafforza i principi propri della mission e dello statuto che, una volta in più, sottolinea i valori inalienabili insiti nel buon funzionamento cooperativistico, quali la democraticità, la mutualità, la solidarietà, l'uguaglianza, l'equità e l'attenzione al bene comune.

La scelta di essere operatori affonda le proprie radici nella consapevolezza che, in primo luogo come cittadini, ci si può assumere la responsabilità sociale per il bene comune e, secondariamente come operatori, l'impegno a soddisfare i bisogni e le necessità del singolo.

### **➤ PARTE GENERALE**

Il "Codice etico" racchiude i principi e le regole che stanno alla base del buon funzionamento della Cooperativa, nonché le responsabilità e gli impegni ai quali ogni persona, che si trova ad interagire con la Cooperativa stessa, è chiamata ad assolvere.

Così come la Carta dei servizi, già in dotazione dalla Cooperativa, può essere considerata il primo passaggio che definisce le modalità di erogazione di quelle attività tese al benessere della persona che a noi si rivolge, la Mission può essere considerata l'essenza che ispira l'operato della Cooperativa stessa con l'obiettivo di fornire prestazioni ad alto contenuto relazionale e rispettoso della specificità dell'utenza.

### **Alcune definizioni ...**

Risorse umane: sono da considerarsi tali tutte le persone che direttamente o indirettamente e a vario titolo, contribuiscono alla realizzazione delle attività erogate dalle varie unità di offerta della Cooperativa. Innanzi tutto i soci (lavoratori e non), i dipendenti, i volontari e i collaboratori di vario livello.

Utenti: sono da considerarsi tali tutti coloro che usufruiscono, in modo diversificato, delle varie unità di offerta.

Terzi: si intendono le persone fisiche o giuridiche che interagiscono a vario titolo con la Cooperativa (fornitori, associazioni e organizzazioni del territorio, Enti e istituzioni locali) o che comunque intrattengono rapporti con essa senza per questo essere considerati risorse umane.

## ➤ AMBITO DI APPLICAZIONE

La Cooperativa svolge la sua attività prevalentemente a favore di persone residenti nell'ambito territoriale della Provincia di Pavia, e, secondariamente, si rivolge a quelle residenti nella provincia di Alessandria e Piacenza.

La Cooperativa gestisce in modo continuativo o anche solo temporaneamente, a seconda delle necessità che di volta in volta si presentano, servizi nel campo dell'assistenza sociale, socio – sanitaria, educativa e riabilitativa a favore di persone bisognose di interventi specifici; collabora, inoltre, alla realizzazione di progetti promossi da altre cooperative o associazioni del territorio, secondo il principio mutualistico della cooperazione sociale.

## ➤ PRINCIPI GENERALI

Le parole chiave alle quali la Sveglia società cooperativa sociale si ispira nell'espletare il proprio mandato e che fanno parte di un lessico eticamente orientato sono:

*democraticità*: modalità di condotta orientata al rispetto del senso civico;

*mutualità*: intesa come forma di assistenza e aiuto reciproco, sia a livello pratico-organizzativo, sia soprattutto a livello di condivisione di ideali;

*solidarietà*: intesa come forma di supporto e condivisione delle problematiche inerenti le attività svolte;

*concorrenza leale*: in merito alle attività oggetto della Cooperativa, la stessa attuerà nei confronti dei propri concorrenti un comportamento chiaro e leale nello svolgimento del proprio operato;

*uguaglianza*: intesa come costruzione attiva di rapporti che prescindono dalle differenze legate alla razza, all'età, al genere, alle condizioni sociali, all'orientamento sessuale, religioso, politico e sindacale ecc.;

*equità*: intesa come capacità di rispondere alle varie esigenze con equilibrio e imparzialità;

*onestà*: intesa come capacità di agire nei confronti del prossimo in modo retto e sincero;

*trasparenza*: intesa come capacità di porsi verso gli altri senza pregiudizi o secondi fini;

*pari opportunità*: intesa come garanzia di possibilità per chiunque di realizzare le proprie aspirazioni e di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;

*responsabilità*: intesa come dovere civico nei confronti dei pari e di totale presa in carico nei confronti di coloro che si affidano alle nostre "cure";

*centralità della persona*: inteso come valore inalienabile del singolo e, quindi, principio guida e ordinatore di tutte le azioni, iniziative, progetti, attività ecc. attuate all'interno delle varie unità di offerte erogate dalla Cooperativa;

*qualità*: intesa come orientamento della Cooperativa a migliorare le proprie attività per fornire servizi e prestazioni idonee alle richieste dei bisogni dell'utenza nello specifico e, in generale, della società;

*tutela del patrimonio aziendale*: intesa come rispetto dei beni e delle risorse della Cooperativa, attraverso un impiego responsabile degli stessi;

*riservatezza*: intesa come dovere di tutti coloro che hanno relazioni con la Cooperativa, a vari livelli, di rispettare il segreto professionale, secondo quanto stabilito dal codice deontologico;

*tutela ambientale*: intesa come salvaguardia e rispetto dell'ambiente, in senso lato, in cui la Cooperativa opera.

## ➤ DICHIARAZIONE D'INTENTI

La Sveglia società Cooperativa sociale s'impegna a:

- a) operare secondo le norme vigenti in materia socio-sanitaria, socio-assistenziale, sociale e riabilitativa per quanto riguarda le prestazioni erogate alla propria utenza;
- b) rispettare le norme contrattuali e/o di sicurezza nei confronti dei propri operatori (siano essi dipendenti o soci – lavoratori) e dei volontari;
- c) avvalersi dello statuto e degli appositi regolamenti per quanto concerne l'organizzazione interna alla base sociale;
- d) affidarsi all'ordinamento giuridico in caso di controversie con terzi;
- e) diffondere tutti i documenti necessari al fine di garantire un'adeguata informazione per il miglior funzionamento possibile delle varie unità di offerta e per assicurare una proficua comunicazione tra le parti coinvolte.

## ➤ PRINCIPI INERENTI L'AMMINISTRAZIONE DELL'AZIENDA

In conformità con la legislazione in materia di esercizio economico - finanziario e alle altre disposizioni normative, la Cooperativa redige il bilancio economico e il bilancio sociale, presentati all'Assemblea dei soci e da questa ratificati; tutte le voci di tale atto rimandano a specifici documenti comprovanti la veridicità di quanto computato.

All'interno della Cooperativa è prevista l'adozione di un organigramma teso a regolamentare i rapporti tra i componenti della base lavorativa. Il CdA è garante del raggiungimento degli obiettivi esplicitati nella mission e del rispetto di quanto dichiarato nello statuto adottato. Questo organo, espressione della base sociale, è chiamato, a sua volta, a mettere in atto tutte le azioni necessarie

per raggiungere le mete programmatiche individuate dalla stessa base sociale, nonché rendere conto di eventuali decisioni prese autonomamente in base alla fiducia accordata.

## ➤ RAPPORTI CON LE RISORSE UMANE

All'interno della Cooperativa le risorse umane, intese come "braccio e mente" dei singoli servizi e, quindi, come elementi portatori di energia lavorativa e pensieri innovativi, sono considerate un fattore fondamentale dell'organizzazione stessa e, di conseguenza, vengono valorizzate al meglio, creando le condizioni e gli strumenti per la loro realizzazione.

L'organizzazione prevede, inoltre, l'adozione di azioni volte al perfezionamento delle varie professionalità, nell'ottica di un continuo miglioramento della crescita individuale, sia operativa che umana. Le componenti dirigenziali (Direzione, Responsabili, coordinatori ecc.) si pongono nell'ottica dell'ascolto dei bisogni del personale, dando un rimando immediato e diretto alle prestazioni lavorative dei dipendenti.

All'interno delle varie unità di offerta, coloro che prestano la loro attività professionale dovranno rispondere a quanto richiesto dalla specifica normativa in materia, senza alcun tipo di favoritismo, nepotismo o/e clientelismo.

I soci, i dipendenti, i collaboratori e i volontari, in conformità al ruolo rivestito all'interno dell'organizzazione, adegueranno la propria condotta, oltre che alle norme relative al proprio status, in prospettiva del raggiungimento degli obiettivi generali della Cooperativa, tenendo sempre ben presente la mission della stessa.

## ➤ RAPPORTI CON L'UTENZA

In generale, ogni azione intrapresa dalla Cooperativa e, nello specifico, dai singoli servizi è orientata alla valorizzazione dell'utente considerato come soggetto di confronto delle proprie attività così che i suoi feedback possano servire da timone per indirizzare al meglio la rotta del percorso intrapreso assieme; se la Cooperativa nasce come aggregazione di persone accomunate dagli stessi valori, ideali ed obiettivi, in un secondo tempo la medesima Cooperativa può esistere grazie anche all'utente, quale destinatario dei servizi forniti sulla base di quei valori e di quegli ideali.

L'Utente, con i suoi bisogni, le sue esigenze, le sue aspettative, le sue aspirazioni ed il suo bagaglio culturale/familiare/sociale, è l'elemento principe ispiratore delle nostre attività e dell'agire quotidiano di tutti gli operatori preposti ai vari servizi; i rapporti che intercorrono con l'utenza sono tesi al rispetto del singolo e della sua personalità, a prescindere da qualsiasi limitazione di ordine fisico, psichico, economico, culturale ecc.. All'interno della nostra organizzazione, tra quanti interagiscono con gli utenti e gli stessi deve esistere un atteggiamento di reciproco rispetto e disponibilità.

Nell'osservanza dei principi delle pari opportunità, dell'uguaglianza e della trasparenza la Cooperativa manterrà un comportamento imparziale verso tutti gli utenti. Per quanto riguarda le comunicazioni agli utenti, la Cooperativa si impegna a garantire, mediante apposita Carta dei Servizi, la libera circolazione delle informazioni riguardanti i diritti dell'utenza, le modalità inerenti l'erogazione delle varie unità di offerta e tutto quanto costituisce possibile materiale divulgativo, fermo restando il rispetto della vigente normativa sulla privacy. Le comunicazioni devono essere chiare, semplici ed espresse con un linguaggio appropriato all'interlocutore; devono, inoltre, essere esaustive e prive di intenti elusivi, mendaci o scorretti.

## ➤ RAPPORTI CON I TERZI

Se per terzi si intende l'insieme di quanti, a vario titolo, prestano la loro attività per conto o a favore della Cooperativa, l'organizzazione nella scelta dei propri "fornitori" adotterà criteri di valutazione comparativi (strutturali, funzionali, qualitativi ecc.) in base ai quali verrà effettuata una selezione ottimale in ragione del rapporto costi-benefici.

Qualsiasi figura appartenente a questa categoria non potrà mettere in atto atteggiamenti che anche solo potenzialmente possono portare ad un conflitto di interesse con quelli della Cooperativa.

Per terzi, inoltre, sono da considerarsi anche la Pubblica Amministrazione, il Terzo settore e tutte le agenzie istituzionali e non che, in forma diversa, entrano in rapporto e si confrontano con la Cooperativa.

Se i rapporti con la Pubblica Amministrazione e gli Enti locali sono di per sé tutelati a priori da una normativa *super partes*, che ben poco spazio lascia alla libera interpretazione, per quanto riguarda le relazioni con il Terzo settore, la Cooperativa valuterà, di volta in volta, l'appropriatezza delle stesse relazioni in base ai principi enunciati nel presente codice etico.

La violazione del presente Codice Etico da parte di un terzo comporterà la risoluzione del contratto o del rapporto in essere, nonché l'eventuale richiesta del risarcimento dei danni subiti dalla Cooperativa.

Varzi, 15 febbraio 2011

IL PRESIDENTE

Dott. Emanuele Piazzardi